



Salesforce.com, votre plan de succès

Bienvenue dans l'univers salesforce. En sélectionnant nos applications de gestion de la relation client (CRM) et notre plate-forme Force.com, basées sur le cloud, vous avez fait vos premiers pas sur la voie du succès. Maintenant, vous allez chercher à rentabiliser au maximum votre solution Salesforce.

D'après les clients Salesforce.com, pour encourager l'adhésion des utilisateurs et garantir un bon retour sur investissement, une bonne offre se doit de combiner formation, administration et support assurés par des experts. C'est donc dans cet esprit que nous avons créé toute une gamme de plans de réussite qui sauront répondre à vos attentes spécifiques. Tout le monde a besoin d'un plan pour réussir. Et vous, lequel choisirez-vous ?

Choisissez le plan de succès adapté à vos besoins

Nous vous proposons trois plans de succès, chacun offrant divers niveaux de services de formation, de support et d'administration, afin de répondre aux exigences de toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. Catalogue complet de formations, spécialistes dédiés aux comptes de support, professionnels de l'administration... vous êtes sûr de trouver le plan qu'il vous faut.

Plan Premier Success

Connaissances : Le plan Premier Success permet de former chacun des collaborateurs de l'entreprise à Salesforce. Nous mettons à votre disposition plus de 100 formations en ligne interactives et personnalisées, afin que votre équipe tout entière puisse rapidement acquérir le niveau d'expertise voulu, quand elle le souhaite. Économisez ainsi les frais de déplacement et le temps perdu ! Notre important catalogue de formations rassemble des versions en ligne complètes de nos cours en classe les plus prisés, comme Administration Essentiels, et de nombreux modules plus pointus consacrés à des fonctions et à des processus d'entreprise spécifiques. Outre la formation de vos administrateurs et développeurs Salesforce, nous assurons également la formation de tous les utilisateurs finaux, notamment les commerciaux, conseillers de services et leurs responsables.

Un doute quant à la formation souhaitée ? Notre plan Premier Success inclut des programmes de formation basés sur des rôles pour vous guider, ainsi que des modèles dont vous pouvez vous servir pour créer le plan de formation de votre entreprise. Besoin de personnaliser certaines fonctions ? Les cours se présentent dans un format qui vous permet d'ajouter vos propres captures d'écran et contenus, et de les mettre à la disposition de tous comme bon vous semble.

Couverture : Si vous avez besoin d'aide, contactez immédiatement nos experts techniques grâce au plan Premier Success. Les chargés de requêtes du support Premier ont les connaissances les plus étendues du secteur et sont à votre disposition 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an pour vous aider à résoudre vos problèmes plus rapidement et vous accompagner.

Le plan Premier Success regroupe ce qui suit :

- **Couverture continue :** support téléphonique gratuit 24/7, 365 jours par an.
- **File d'attente prioritaire :** accès prioritaire à notre équipe de support et temps de réponse rapide (2 heures).
- **Catalogue complet de formations :** accès illimité à plus de 100 formations en ligne pour tous les rôles, avec des programmes d'apprentissage et des exemples de plans de formation.
- **Modèles de formation personnalisables :** contenu des cours à télécharger, notamment story-boards et scripts, que vous pouvez personnaliser et mettre à disposition dans le format voulu.
- **Support Premier Développeur :** résolution des problèmes liés à des erreurs et révisions de code, ainsi que meilleures pratiques en vigueur pour vous aider à créer vos applications sur la plate-forme Force.com.
- **Représentant de support Premier attitré (plus de 50 utilisateurs CRM) :** gestion des requêtes proactive et meilleures pratiques techniques.
- **Bilan Premier Success (plus de 50 utilisateurs CRM) :** analyses et recommandations de l'utilisation du support pour vous permettre d'exploiter au mieux votre solution Salesforce.

Avec une plus forte adhésion des utilisateurs et une productivité accrue, l'amortissement du plan Premier Success est rapide, ce qui explique pourquoi nos clients les plus performants l'ont choisi.

Les résultats Premier Success

En moyenne, les clients qui profitent des plans Premier Success enregistrent des taux d'adhésion en augmentation de 57 %, des automatisations de processus en augmentation de 130 % et une utilisation des analyses marché en augmentation de 140 %, soit un retour sur investissement en hausse de 80 %.

Plan de succès Premier+ Success

Vous avez d'excellentes idées concernant la transformation de votre activité dans le cloud. Si les applications Salesforce sont incroyablement simples à utiliser et à configurer, il n'en reste pas moins que confier la mise en place, la gestion et l'administration de votre solution à un professionnel peut apporter une valeur ajoutée qui aura des répercussions sur votre succès avec Salesforce. Notre plan Premier+ Success regroupe tous les avantages du plan Premier Success, plus :

- **Services d'administration** : accès illimité à des dizaines de services d'administration, soit plus de 100 tâches, de configuration et de maintenance continue des applications (pour en connaître la liste complète, consultez l'annexe).
- **Équipe d'administration** : collaborez avec notre équipe de professionnels de l'administration certifiés Salesforce, qui comprennent vos objectifs de CRM, partageront avec vous les meilleures pratiques de CRM en vigueur et vous mettront en relation avec des ressources techniques, si nécessaire.

Avec le plan Premier+ Success, ayez l'esprit tranquille : nos experts sont là pour gérer et maintenir votre application, et vous laisser vous consacrer à vos objectifs stratégiques.

Plan de succès standard

Tous les produits Salesforce sont livrés à un niveau standard de support client et d'accès à des ressources en ligne. Le plan de succès standard offre un nombre illimité de requêtes de support et un temps de réponse de 2 jours ouvrables pour les requêtes envoyées en ligne ou via le support téléphonique (12 h par jour, 5 jours par semaine). Vous disposez également d'un accès illimité à nos ressources en ligne, y compris l'aide, où vous pourrez trouver des sessions de prise en main (Getting Started), envoyer des requêtes de support et parcourir les FAQ, la documentation et la base de connaissances.

Comparatif des offres de plan de succès

Fonctionnalités	Plans de succès		
	Standard	Premier	Premier+
Temps de réponse initial du support	2 jours ouvrables 1	2 heures	2 heures
Accès en ligne aux ressources sur les requêtes clients : Aide, base de connaissances, formations Getting Started	✓	✓	✓
Support téléphonique gratuit 24/7		✓	✓
File d'attente téléphonique prioritaire		✓	✓
Support Premier Développeur ²		✓	✓
Catalogue de formations en ligne Premier (+ de 100 titres)		✓	✓
Modèles de formation personnalisables		✓	✓
Représentant de support attiré ³		✓	✓
Bilan Premier Success ³		✓	✓
Services d'administration ⁴ pour vous aider à configurer et à maintenir votre système Salesforce			✓

¹Hors périodes de vacances. ²Pour plus de détails, consultez la fiche technique consacrée au support développeur. ³L'attribution d'un représentant de support Premier et le bilan Premier Success seront accessibles à partir de 50 abonnements utilisateur complets à Salesforce CRM, d'un montant annuel total d'abonnements Premier de 12 000 dollars minimum ou d'un montant annuel total d'abonnements Premier+ de 20 000 dollars minimum. ⁴Pour obtenir la liste complète, consultez l'annexe.

Vous pouvez vous procurer le plan Premier Success avec les versions Enterprise Edition ou Professional Edition.

Le plan Premier+ Success est inclus avec Salesforce CRM et Force.com Unlimited Edition, mais vous pouvez également vous le procurer avec Enterprise Edition et Professional Edition.

Pour vous aider à choisir le plan de succès adapté à vos besoins, n'hésitez pas à contacter votre responsable de compte salesforce.com.

Annexe : Services d'administration du plan Premier+ Success

Catégories/tâches d'administration	Description des tâches d'administration
Configuration et personnalisation	
Utilisateurs ¹	Créer, mettre à jour et désactiver les utilisateurs
Utilisateurs du portail ¹	Créer, mettre à jour et désactiver les utilisateurs du portail
Rôles	Créer et mettre à jour les rôles et les hiérarchies correspondantes
Profil	Créer et mettre à jour les profils
Groupes publics	Créer et mettre à jour les groupes publics
Objets personnalisés	Créer et mettre à jour les objets personnalisés
Objets standard	Mettre à jour les objets standard
Champs personnalisés	Créer et mettre à jour les champs personnalisés
Présentations de pages ²	Créer et mettre à jour les présentations de pages
Types d'enregistrement	Créer et mettre à jour les types d'enregistrement
Boutons et liens personnalisés ³	Créer et mettre à jour les boutons et les liens personnalisés
Vues de liste	Créer et mettre à jour les vues de liste
Files d'attente	Créer et mettre à jour les files d'attente
Règles d'attribution	Créer et mettre à jour les règles d'attribution
Règles de réponse automatique	Créer et mettre à jour les règles de réponse automatique
Règles de remontée d'information	Créer et mettre à jour les règles de remontée d'information
Paramètres de support/piste	Mettre à jour les paramètres
Gérer les équipes (comptes/ventes/requêtes)	Créer et mettre à jour les équipes sur l'enregistrement utilisateur
Catalogue de prix	Créer et mettre à jour le catalogue de prix
Mises à jour de règles de workflow/de tâches/d'alertes/de champs	Créer et mettre à jour les règles de workflow, les tâches, les alertes et les champs
Processus d'approbation	Créer et mettre à jour les processus d'approbation de workflow
Rapports	Aider à la création et à la modification de rapports, si nécessaire
Tableaux de bord	Créer et mettre à jour les tableaux de bord, si nécessaire
Clichés d'analyse	Créer et mettre à jour les clichés d'analyse, si nécessaire
Types de rapport personnalisé	Créer et mettre à jour les types de rapport personnalisé
Règles de validation	Aider à la création et à la modification de règles de validation, si nécessaire
Champs de formule	Aider à la création et à la modification de champs de formule, si nécessaire
Champs de formule récapitulatifs	Aider à la création et à la modification de champs de formule récapitulatifs, si nécessaire
Système de traduction	Créer et mettre à jour les traductions
Hiérarchie des prévisions	Mettre à jour les hiérarchies de prévisions
Territoire	
Hiérarchie des territoires	Créer et mettre à jour les hiérarchies de territoires
Règles de territoires	Créer et mettre à jour les règles de territoires
Attributions de territoires d'utilisateurs ¹	Créer et mettre à jour les attributions de territoires d'utilisateurs

Catégories/tâches d'administration	Description des tâches d'administration
Modèles de communication	
Modèles d'en-tête HTML	Créer des modèles d'en-tête HTML ⁴
Modèles d'e-mail	Créer des modèles d'e-mail
Modèles de devis	Créer et mettre à jour les modèles de devis
Données	
Transfert en masse d'enregistrements ¹	Transférer en masse des enregistrements fournis par le client dans un fichier CSV
Suppression en masse d'enregistrements ¹	Supprimer en masse des enregistrements fournis par le client dans un fichier CSV
Création en masse d'enregistrements ¹	Créer en masse des enregistrements fournis par le client dans un fichier CSV
Mise à jour en masse d'enregistrements ¹	Mettre à jour en masse des enregistrements fournis par le client dans un fichier CSV
Sécurité	
Règles de partage	Créer et mettre à jour les règles de partage
Accessibilité des champs	Créer et mettre à jour l'accessibilité des champs
Stratégies de mot de passe	Gérer les règles de mot de passe
Paramètres de session	Gérer les paramètres de session
Plages IP	Ajouter et mettre à jour les plages IP
Société	
Devises	Gérer les devises
Exercice	Créer et mettre à jour l'exercice
Horaires de bureau	Créer et mettre à jour les horaires de bureau
Productivité et collaboration	
Créer du contenu	Créer et mettre à jour les espaces de travail de contenu
Ajouter des utilisateurs aux espaces de travail	Ajouter des utilisateurs aux espaces de travail
Paramètres de feed Chatter (au niveau de l'entreprise)	Créer et mettre à jour les paramètres de feed Chatter
Groupes Chatter ¹	Ajouter les utilisateurs aux groupes Chatter
Paramètres de recherche	Créer et mettre à jour les paramètres de recherche
Paramètres de suggestions (Ideas)	Créer et mettre à jour les paramètres Ideas
Paramètres de réponses (Answers)	Créer et mettre à jour les paramètres de réponses
Mobile	
Configurations mobiles	Créer et mettre à jour les configurations mobiles

Les services d'administration n'incluent pas la création de code personnalisé.

¹Le client fournit les données au format CSV spécifié par Salesforce.

²Code personnalisé exclu.

³Exclut l'utilisation des pages Force.com (Visualforce), de JavaScript ou du transfert de paramètres via URL.

⁴Inclut la création de modèles ; contenu d'e-mails HTML fournis par le client.

Pour plus d'informations

Contactez votre responsable de compte pour découvrir comment nous pouvons vous aider à accélérer votre réussite en matière de CRM.

Corporate Headquarters

The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Global Offices

Latin America +1-415-536-4606
Japan +81-3-5785-8201
Asia/Pacific +65-6302-5700
EMEA +4121-6953700

salesforce



Copyright ©2011, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the "no software" logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.